

Trabajo Fin de Grado

Plataforma digital de ordenación de prácticas para
la ETUZ:

Digital platform of practice management for ETUZ:

Autor/es

Juan Giner Portalatín

Director/es

Víctor Orive Serrano

INDICE

1. Introducción.....	Paginas 3,4.
2. Marco teórico.....	Paginas 5-9.
3. Metodología.....	Paginas 10-12.
4. Resultados.....	Paginas.13-20.
4.1 Grupos de Discusión.....	Pagina 13.
4.2 Entrevistas.....	Paginas 14,15.
4.3 Diseño de la herramienta informática.....	Páginas 16-20.
5. Conclusiones.....	Paginas 20-21.
6. Bibliografía.....	Pagina 22.
7. Anexo.....	Paginas22-24.

1. Introducción

El propósito final de este Trabajo de Fin de Grado (TFG) es conseguir que el estudiante del Grado de Turismo se encuentre satisfecho con las prácticas que va a realizar. La mayor motivación que me llevó a hacer este trabajo fue una mala experiencia en las prácticas realizadas en una empresa del sector hotelero. El hotel me prometió unas expectativas que no fueron cumplidas antes de firmar el contrato, debido a eso sentí que yo no podía trabajar al máximo en esa empresa cuando ellos no habían hecho lo propio. Por lo que me despedí y me marché al día siguiente.

Realicé un estudio para ver si este tipo de incomodidades solo me habían sucedido a mí o le habían sucedido a más alumnos. El resultado me sorprendió gratamente ya que eran muchos los que no se habían sentido a gusto en su puesto de prácticas. Así que se me ocurrió la idea de una plataforma en la que los trabajadores, así como becarios, pudieran reflejar en ella lo que realmente se ve en el interior de la empresa y no lo que quieren mostrar, evitando así sustos y malentendidos al empezar el contrato.

En mi caso, era un reputado hotel con una categoría de 4 estrellas Superior. Poseía unas excelentes calidades de cara al cliente además de muy buenas críticas. Por dentro, para el trabajador era muy diferente porque la calidad no se correspondía con el nivel del hotel, quizás si yo hubiera visto las instalaciones desde casa mediante fotos en el ordenador, el “*shock*” no hubiera sido tan fuerte. Además de eso, omitieron algunas tareas no comentadas con anterioridad cuando se les preguntó.

Se me aconsejó trasladar esta idea al tema estudiantil para los alumnos del Grado y presentar esta iniciativa en mi TFG. De esta manera lo que quiero intentar, es que futuros estudiantes de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza (ETUZ) no se vean en la misma situación que yo. Porque eso puede repercutir en que el alumno tenga una mala imagen de un sector turístico y en consecuencia, cerrarse puertas en esa tipología del turismo.

Me parece un buen tema a tratar debido a que, en base a fuentes de información tanto de datos primarios como datos secundarios, se va a conseguir conocer con más detalle cómo al alumnado le gustaría que se le tratase cuando este sea becario.

A continuación se listan los objetivos a alcanzar en este TFG:

Objetivo General 1 (O.G. 1) → Analizar las percepciones de los estudiantes respecto a las prácticas tanto curriculares como extracurriculares realizadas en las empresas ofrecidas en el Grado de Turismo.

Objetivo Especifico 1 (O.E 1.1) → Conocer la satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas.

Objetivo Especifico 2 (O.E 1.2) → Analizar los aspectos positivos de las prácticas realizadas.

Objetivo Específico 3 (O.E 1.3) → Analizar los aspectos negativos de las prácticas realizadas.

Objetivo Específico 4 (O.E 1.4) → Investigar las competencias aprendidas durante las prácticas realizadas.

Objetivo Específico 5 (O.E.5) → Conseguir valoraciones personales experimentadas en el desarrollo de las prácticas.

Objetivo General 2 (O.G.2) → Analizar las empresas que ofrecen prácticas curriculares o extracurriculares a los alumnos del Grado de Turismo.

Objetivo Específico 5 (O.E.5) → Clasificar las empresas según el lugar donde ofrecen las prácticas en los últimos 5 años.

Objetivo Específico 6 (O.E.6) → Clasificar las empresas según el sector de actividad en los últimos 5 años.

Objetivo Específico 7 (O.E.7) → Analizar la evolución del total de prácticas realizadas en los últimos 5 años.

Objetivo General 3 (O.G.3) → Crear un prototipo de herramienta informática (página web) para ayudar al estudiante a encontrar una valoración interna de las prácticas realizadas en la empresa.

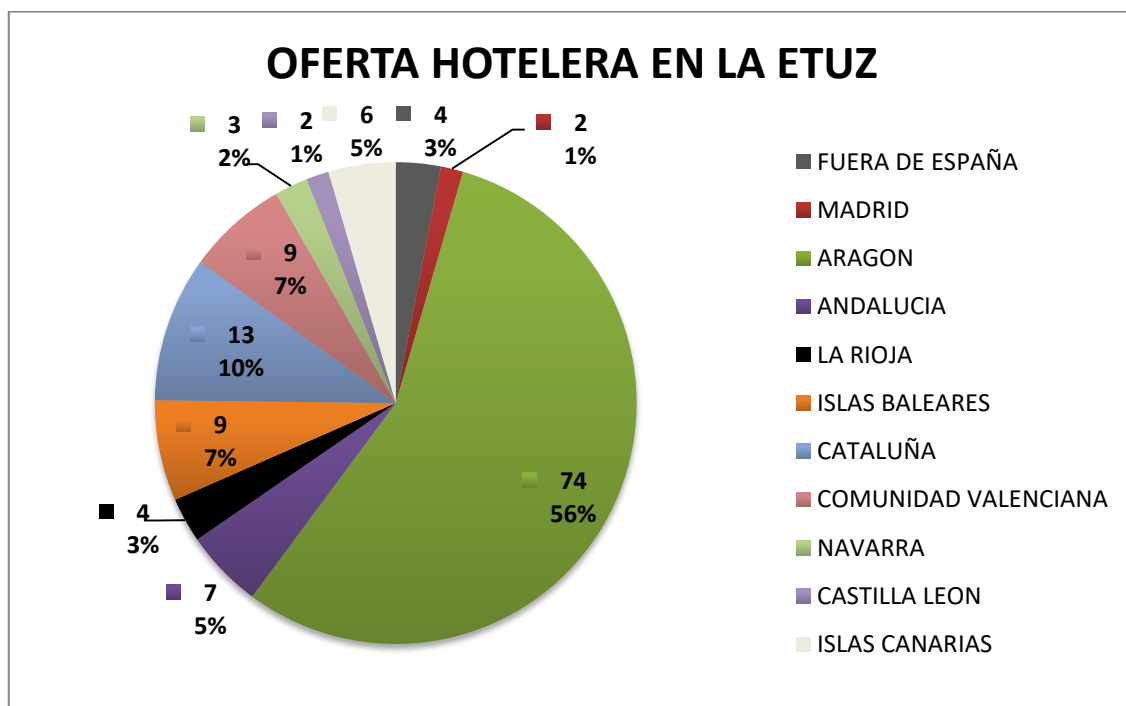
1. Marco Teórico

Con los datos obtenidos gracias a Carmen Aznarez, profesora de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza y encargada del Departamento de Practicas de la ETUZ. He conseguido hacer unas valoraciones mediante gráficos de la oferta de las empresas que tienen convenio con la ETUZ (separadas entre ellas por sectores y comunidades autónomas).

Como se podrá observar el número de gráficos está ordenado de mayor a menor por los sectores de turismo que tienen más empresas colaborando con la ETUZ, los cuales están divididos en: *“Oferta hotelera en la ETUZ”*, *“Oferta de Agencia de Viajes en la ETUZ”*, *“Oferta de actividades diversas en la ETUZ”* y *“Oferta de Administraciones Públicas en la ETUZ”*

A continuación, voy a comentar los gráficos 1-4:

Gráfico circular 1.



(Valores absolutos encima del porcentaje)

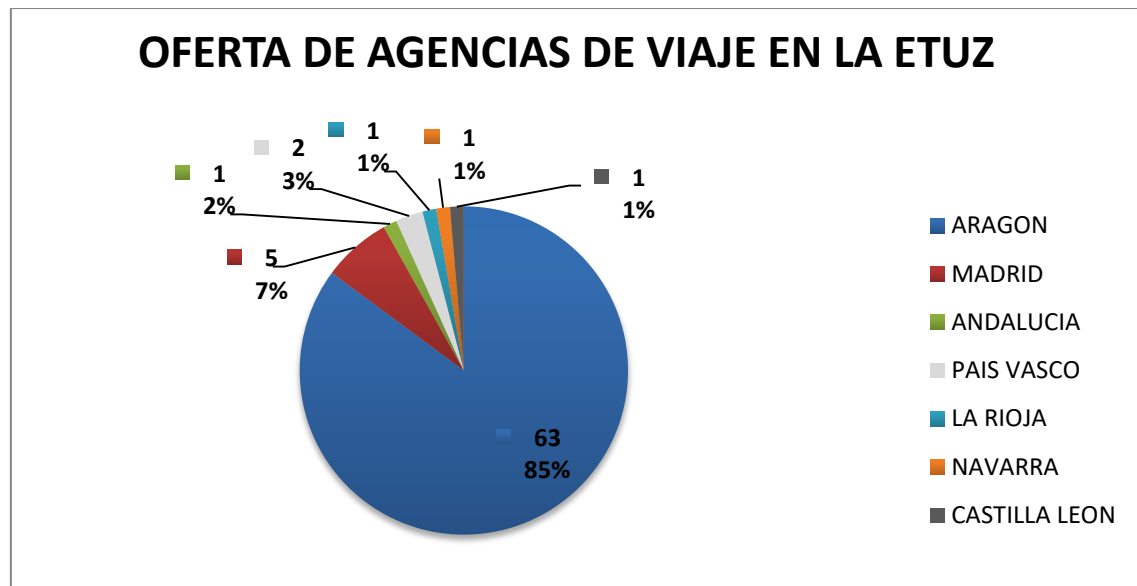
Fuente: Elaboración propia

Este gráfico representa la amplia oferta hotelera que tiene la Escuela Universitaria de Turismo en el convenio. Con un total de 102 empresas diferentes en el sector hotelero, donde más del 50% se encuentran en la comunidad de Aragón (74 en total). La mayoría de estas se encuentran en la ciudad de Zaragoza pero también abundan en Huesca, en la zona de los Pirineos oscenses y en los pueblos cercanos a la provincia de la capital Aragonesa. Siguiendo a Aragón, se puede observar que se encuentra después Cataluña con un 10% del total de oferta hotelera con un total de 13 empresas. Seguida a la par por Islas Baleares y

Comunidad Valenciana con un 7% del total de empresas haciendo 9 empresas que colaboran con la ETUZ.

Sin llegar a superar las 5 empresas por Comunidad Autónoma se encuentran La Rioja, Madrid, Navarra, Castilla León y “Fuera de España” en la cual se encuentran 4 destinos que tienen convenio en los países de Inglaterra, Holanda y Alemania.

Grafico circular 2.



(Valores absolutos encima del porcentaje)

Fuente: Elaboración propia

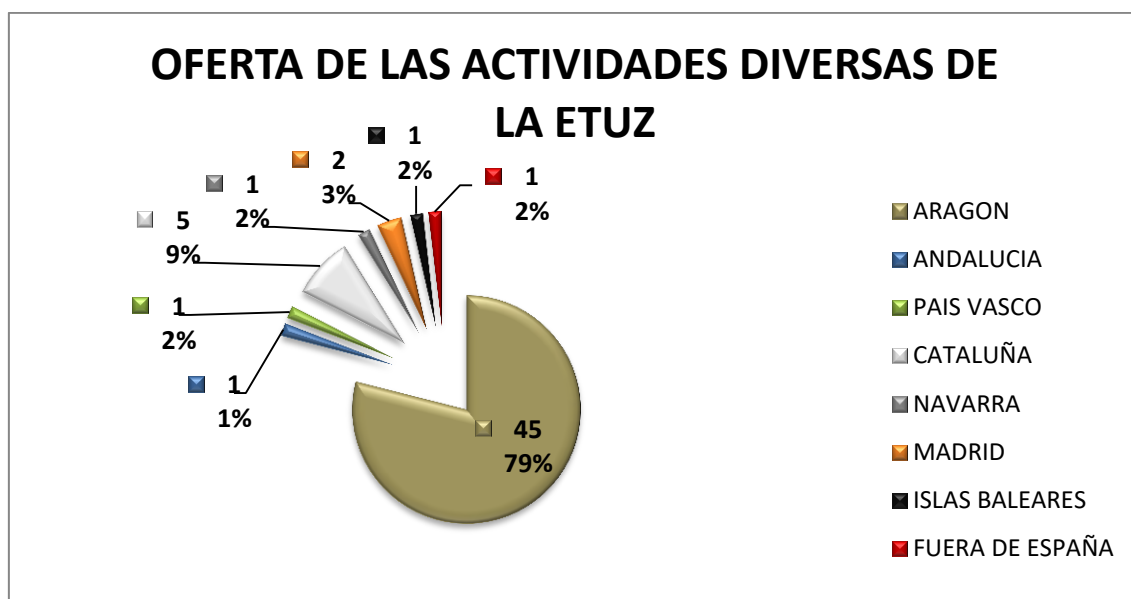
El grafico circular 2 representa la oferta de empresas en el sector de agencias de viaje, todas ellas con convenio en la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza.

Como se puede visualizar, aquí es donde se encuentra el mayor porcentaje respecto a los otros 3 gráficos circulares de empresas situadas de Aragón con un 83% (63 en valores absolutos) sobre las 74 empresas que colaboran con la ETUZ. También con presencia dominante en la capital aragonesa pero además de eso con fuerza en las provincias oscenses y turolenses

Salvo la Comunidad de Madrid que es curioso que tenga tantas empresas de este sector con el convenio (5 empresas en total), las demás casi no superan las 2 unidades.

En la cual entra por primera vez el País Vasco como comunidad colaboradora con la ETUZ. Y desaparecen algunas comunidades respecto al sector hotelero como Cataluña, las Islas Canarias, la Comunidad Valenciana y empresas fuera de España.

Grafico circular 3.



(Valores absolutos encima del porcentaje)

Fuente: Elaboración propia

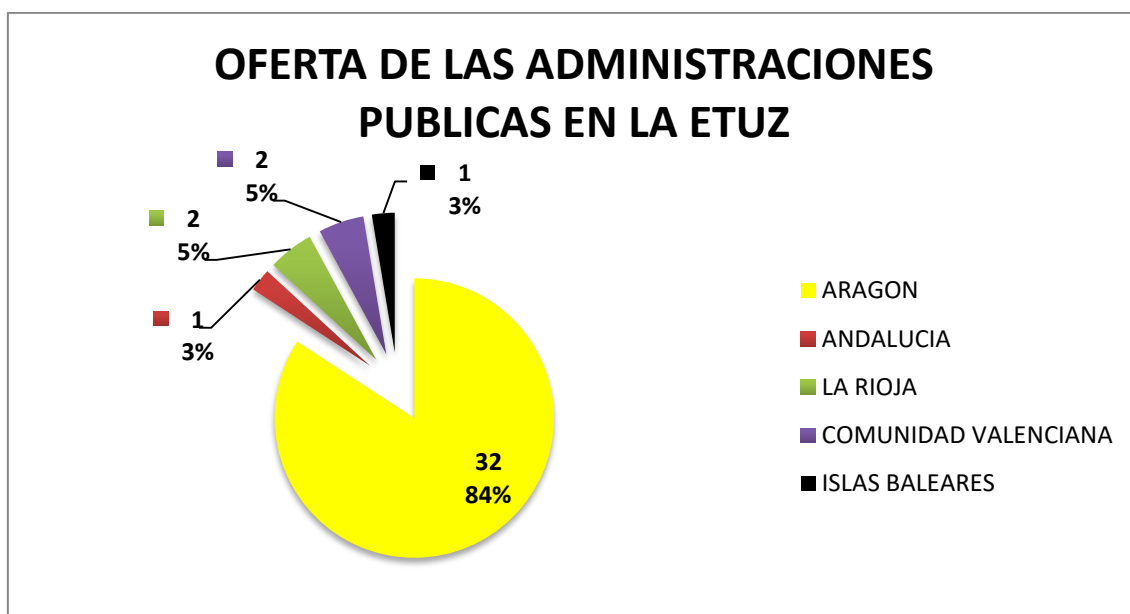
El grafico circular 3 representa la oferta de todas las “actividades diversas” que tienen convenio con la Escuela Universitarias de Turismo de Zaragoza. Aquí entran otros sectores que engloban diversos tipos de actividades todas relacionadas con el Turismo pero también con otras ramas como Historia del Arte, Geografía, Logística, Economía, etc.

Como se está viendo en todos los gráficos, Aragón sigue teniendo la mayoría de empresas colaboradoras con la ETUZ. Reúne un 79% (45 en valor absoluto) del total de empresas principalmente situadas en la provincia de Zaragoza, aunque como ya se ha observado en anteriores gráficos también hay presencia en Huesca, Teruel y sobre todo en pueblos cercanos a la provincia de Zaragoza.

Aunque ha bajado el número de empresas que tienen convenio con la ETUZ, 57 empresas de “Actividades Diversas” respecto a las 74 empresas que tenía el sector de las agencias de viaje. Ha vuelto a verse la diversidad que faltaba en el sector de las agencias de viaje, dando mayores posibilidades al alumnado para realizar prácticas fuera de Aragón y hasta fuera de España.

Destacar de nuevo a Cataluña que posee 5 de las 57 empresas totales colaboradoras casi con un 10% del total. Desaparece las comunidades de Castilla y León y La Rioja, para que aparezca de nuevo Comunidades Autónomas como Cataluña y las Islas Canarias, además de practicas fuera de España.

Grafico circular 4.



(Valores absolutos encima del porcentaje)

Fuente: Elaboración propia

Para terminar, en el grafico circular 4 se representa la oferta de las Administraciones Publicas que tienen convenio con la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza.

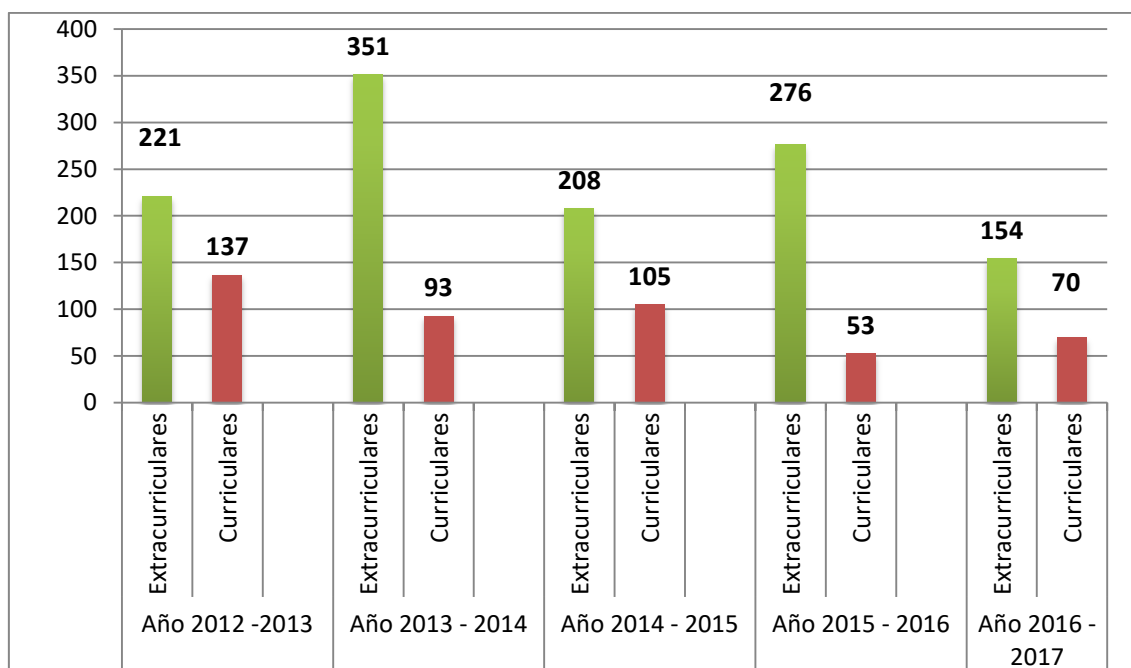
Como se puede observar, es la que menos pluralidad tiene de Comunidades Autónomas colaboradoras con la ETUZ con un total de 5 comunidades, además también es el sector que menos empresas tiene de convenio la ETUZ con solo 38 empresas para realizar prácticas.

Al tratarse de Administraciones Publicas abundan las prácticas en la Comunidad Autónoma de Aragón, sobre todo los pueblos de la provincia de Zaragoza aunque también las de Huesca y Teruel. Aragón posee el 84% de las empresas colaboradoras con la escuela que dan un total de 32 empresas.

Las demás Comunidades Autónomas no pasan de las 2 empresas con prácticas para los alumnos de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza. Solo La Rioja y la Comunidad Valenciana, regiones más cercanas a Zaragoza tienen 2 puestos. En cambio, regiones más lejanas como Andalucía o las Islas Canarias tienen una sola empresa colaboradora.

Además de ello, también he podido conseguir datos sobre empresas demandadas estos últimos 5 años por los alumnos de la ETUZ. Por lo que en unos resúmenes gráficos se hará una valoración conjunta de la evolución en la demanda de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza.

Gráfico de barras 1



Fuente: Elaboración propia

Para finalizar el marco teórico, he realizado un diagrama de barras recogiendo datos de la demanda de prácticas por parte de los alumnos de la ETUZ de los últimos 5 años. Observando así la evolución que ha tenido la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza hasta este mismo instante.

Como ya se puede observar, el número de prácticas extracurriculares duplica el número de alumnos que han realizado prácticas curriculares. Se refleja en el año 2014 – 2015 y en este último año de recogida, que ha sido el año 2016 – 2017. En otros casos hasta se triplica respecto a las practicas curriculares como sucede en el año 2013 -2014.

Los casos más impactantes han sido recogidos en los años 2012 - 2013 y 2015 – 2016 donde en el primero; no hay mucha diferencia entre los alumnos que realizaron practicas extracurriculares y los que realizaron practicas curriculares (no supera la diferencia de 100 alumnos) normalmente suele diferenciarse más. Y en segundo; la diferencia es abismal entre el alumnado que realizó practicas extracurriculares respecto a los que eligieron hacer curriculares, multiplica por 5 el número de alumnos que hicieron practicas extracurriculares.

Se puede notar un descenso del número de alumnos que realizan prácticas en la ETUZ desde el año 2013 – 2014, fue el año que más participación tuvo de los estudiantes de los últimos 5 años. Solo las prácticas extracurriculares que se hicieron aquel año superan el número total de prácticas demandadas por la ETUZ de los 3 años siguientes, sumando tanto prácticas curriculares como extracurriculares.

Esto se debe ver influenciado por la bajada de alumnos matriculados en la carrera de habla española.

3. Metodología

Para alcanzar los objetivos del TFG se ha utilizado la siguiente metodología que se describe a continuación. Así, en primer lugar se han consultado fuentes de información secundaria (comentadas en el marco teórico). En segundo lugar, se han realizado 2 grupos de discusión y 7 entrevistas (ver Tablas 1 y 2).

Tabla 1. Grupos de discusión

Número de grupo de discusión	Fecha de realización	Lugar de realización	Total de asistentes
Alumnos de 1º	20/05/17	Aula 33 de ETUZ	4
Alumnos de 2º	20/05/17	Aula 33 de ETUZ	9

Fuente: Elaboración propia

El primer grupo ha sido conformado por estudiantes de primer y segundo curso del Grado de Turismo, haciendo un total de 13 alumnos; 4 alumnos de primero y 9 alumnos de segundo. Todos los alumnos elegidos para la muestra en el grupo de discusión habían realizado prácticas (curriculares y/o extracurriculares) obtenidas gracias a la ETUZ previamente.

Fue realizado en la Aula 33, en la tercera planta de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza. Se les presentó mi idea a través de PowerPoint de cómo me gustaría que fuese la página web mientras les exponía y les contaba la motivación que me hizo hacer este trabajo. Lo que se valoraba era su percepción, si era de su agrado la página web y qué añadirían u omitirían de ella.

Estuvieron muy colaborativos, prestándose incluso a grabar la charla explicativa y el grupo de discusión con una grabadora de voz para no perder datos importantes y las valoraciones de algunos de ellos.

Tras concluir la exposición del modelo de página web, se pasó a la parte de preguntas donde les comentaba aspectos como: la presentación de la página, comodidad, utilidad, aspectos que se podían mejorar o añadir, etc. De esa manera, podía aprender nuevas ideas para complementar y perfeccionar la página, y a la vez estudiar las percepciones de los alumnos sobre el modelo actual de prácticas (preferencias, curriculares o extracurriculares, hoteles o agencias...).

Tabla 2. Entrevistas personales

Número de entrevistado	Fecha de realización	Lugar de realización	Nombre del entrevistado
1	08/06/17	Bar Capone (Zaragoza)	Paula Fraj
2	08/06/17	Bar Capone (Zaragoza)	Eduardo Anadon
3	08/06/17	Bar Capone (Zaragoza)	Maria Escanero
4	20/06/17	Universidad de Turismo de Zaragoza	Cesar Espligares
5	05/10/17	Universidad de Turismo de Zaragoza	Imanol Alcantarilla
6	06/10/17	Universidad de Turismo de Zaragoza	Carlos Martin
7	14/10/17	Plaza Oriente (Madrid)	Guillermo Martin

Fuente: Elaboración Propia

Se realizaron un total de 10 entrevistas en un bar de Zaragoza, pero únicamente se seleccionaron 3 ya que la mayoría eran muy parejas las unas con las otras.

Necesitaba más pluralidad de opiniones por lo que me he visto obligado a omitir varias de ellas. Finalmente, me he quedado con las que más información y sensación de objetividad me han dado.

Debido a que quería obtener más datos, estos últimos meses he vuelto a realizar alguna entrevista personal a diferentes alumnos del grado. Entre ellas:

- El delegado de cuarto curso de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza
- Un alumno de tercer curso para darme su visión junto a los de su promoción y como había variado esta respecto al año anterior.
- Un ex-alumno de la escuela para relatarme los motivos por los que había decidido abandonar la universidad: entre ellos, varios problemas con las prácticas.

En la Tabla 3 se recoge la relación de preguntas abordadas en los cuestionarios y en los grupos de discusión con los objetivos del TFG

Tabla 3. Relación de preguntas y objetivos del TFG

Pregunta	Objetivo	Técnica utilizada
¿Qué percepción tenéis sobre las prácticas que habéis realizado?	(O.E 1.1) → Conocer la satisfacción de los estudiantes con las prácticas realizadas	Grupo de discusión
¿Aprendisteis lo que queráis aprender?	(O.E 1.4) → Investigar las competencias aprendidas durante las prácticas realizadas	Grupo de discusión
¿Tenéis alguna mala experiencia?	(O.E 1.3) → Analizar los aspectos negativos de las prácticas realizadas	Grupo de discusión
¿Qué os parecería este diseño de página web?	(O.G.3) → Crear un prototipo de herramienta informática para ayudar al estudiante a encontrar una valoración interna de las prácticas realizadas en la empresa	Grupo de discusión y entrevista
¿Volverías al mismo sitio y/o recomendarías donde trabajaste?	(O.E.1.5) → Conseguir valoraciones personales experimentadas en el desarrollo de las prácticas	Entrevista
¿Cuál es el lugar favorito para hacer prácticas en verano y porque?	(O.E.2.5) → Clasificar las empresas según el lugar donde ofrecen las prácticas en los últimos 5 años	Entrevista
¿En qué sector sueles hacer las prácticas?	(O.E.2.6) → Clasificar las empresas según el sector de actividad en los últimos 5 años	Entrevista
Para las prácticas de final de grado, ¿Qué escogiste y porque?	(O.E.1.5) → Conseguir valoraciones personales experimentadas en el desarrollo de las prácticas	Entrevista

Fuente: Elaboración Propia

4) Resultados

4.1 Grupos de discusión

A continuación haré una redacción de los resultados de los grupos de discusión, según las preguntas realizadas con sus respectivos objetivos.

Con respecto a la pregunta 1, es decir, ¿qué percepción tenéis sobre las prácticas que habéis realizado? los participantes del grupo de discusión han respondido que han sido buenas, esta opinión es compartida por la mayoría del grupo. En la charla, dividí en grados de menor a mayor (muy mala, mala, regular, buena y muy buena) su percepción sobre el ámbito global de las practicas realizadas. A pesar de que fueron buenas (10/13 alumnos), dos alumnos las calificaron de regular y un único alumno de malas y no recomendables.

Sin embargo, con respecto a la pregunta 2, se observa que los participantes presentan diferencias.... El objetivo de esta pregunta era investigar las competencias aprendidas durante las prácticas realizadas. En lo único que estaban de acuerdo los alumnos era en que los lugares de costa reforzabas mucho el nivel de los idiomas. Por lo demás las opiniones eran muy dispares sobre si habían aprendido o no... Muchos reflejaron frases como *“Se empieza de cero, no enseñan nada de esto en la carrera, etc.”*

Sobre la pregunta 3, ¿Habéis tenido alguna mala experiencia? Mi objetivo era analizar también si había algún aspecto negativo que quisieran expresar al conjunto. Del grupo de discusión solo obtuve una mala crítica respecto a las prácticas de un alumno de 1º de Grado. No se quiso explayar bien en lo acontecido pero comentó al grupo que él siempre iba a procurar que nadie hiciese las prácticas en ese lugar de nuevo. Por lo demás, algún alumno tuvo algún problema incomodo puntual pero en conjunto no lo clasificaría como una mala experiencia.

Para terminar mi presentación PowerPoint a los alumnos del grupo de discusión les planteé una última cuestión, ¿Qué les parecería este diseño de página web?

Uno de objetivos principales era crear una herramienta para que los estudiantes de la ETUZ pudiesen tener toda la información necesaria para dar el gran paso que es, realizar prácticas en una empresa. Evitando así malas elecciones y aumentando el grado de satisfacción de los estudiantes con las practicas elegidas.

Una vez enseñada les gustó el prototipo y sobre todo la idea de crear este espacio en el que tanto alumnos como empresas se vieran satisfechos. Algunas de las preguntas más relevantes que salieron fueron *“¿Se actualizará la web periódicamente?”*, *“¿Podría también funcionar para los destinos de Erasmus de la ETUZ?”*, *“¿Las prácticas pasarían a ser notificadas en esta página web?”*

4.2 Entrevistas

A diferencia del grupo de discusión el método para conseguir los resultados de las entrevistas fue más informal pero a la vez cercano. Han sido unas respuestas que a mi parecer han sido más maduras y con mayor objetividad.

Respecto a la primera pregunta, “¿Volverías al mismo sitio y/o recomendarías donde trabajaste?” Mi objetivo era conseguir una valoración más personal sobre las prácticas. Según dicen los entrevistados 1, 2, y 5, los resultados obtenidos en las prácticas fueron satisfactorios por lo tanto volverían el mismo sitio de prácticas. Digo solo volverían debido a que el entrevistado 4 no recomendaría las practicas pese a volverlas a repetir debido al tema económico. En cambio, el entrevistado 3 tuvo una experiencia diferente, la cual no quiso comentar pero fue tajante en que ni recomendaría ni volvería a trabajar en aquella empresa. Los entrevistados 4,6 y 7 pese a hacer prácticas solo extracurriculares las volverían a hacer y las recomendarían.

Para la segunda pregunta, “¿Cuál es el lugar favorito para hacer prácticas en verano y porque?” el resultado fue bastante claro. Con predominio bastante amplio de la oferta hotelera en la costa. Principalmente la costa de Cataluña debido a la cercanía con Zaragoza aunque también se ha hablado de la Comunidad Valenciana, de Andalucía y del Archipiélago Balear. El entrevistado 5 por motivos personales me comentó porque prefería trabajar en verano en la capital aragonesa pero que también había trabajado en costa y le gustó la experiencia. Para el porqué de elegir la costa en verano voy a seleccionar alguna frase dada en la entrevista: “uno lo que quiere en verano es playa y perder la ciudad”, “tienes toda la tarde o toda la mañana para desconectar”, “mejor ambiente, más fiesta...”

En mi tercera pregunta, “¿En qué sector sueles hacer las prácticas?” me llevé una grata sorpresa. Me esperaba un gran porcentaje de personas que hicieran las prácticas en el sector hotelero pero el resultado ha sido diferente. Ha habido diversidad sobre las preferencias del sector. Mi objetivo aquí era clasificar las empresas según el sector de actividad. Tan solo los entrevistados 3 y 5 sí que preferían el sector hotelero, pero los entrevistados 1 y 2 que alguno de ellos había tenido experiencia previamente en un hotel seguía prefiriendo otros sectores. Algunos sectores relacionados con el turismo que se comentaron en la entrevista fueron: agencia de viajes, realización de rutas gastronómicas, gestión de eventos, dirección de hotel, animación y por supuesto recepción de hotel.

Además se habló con los entrevistados más experimentados, aquellos los que habían realizado ya las prácticas de final de grado. En la pregunta “Para las prácticas de final de grado, ¿Qué sector escogiste y porque?” solo han podido contestar 4 entrevistados ya que alguno aún no habían llegado a hacerlas por no estar en la carrera ya o simplemente por seguir en un curso anterior. Remarcar que 3 de los 4 que han realizado las prácticas siguen trabajando en la empresa no como becario sino como trabajador con contrato temporal. Tanto entrevistado 3 como el entrevistado 5 eligieron como prácticas de final de grado el sector hotelero, por cercanía y sobretodo comodidad (grandes relaciones personales con el hotel) para la entrevistada 3 y los motivos por los que el entrevistado 5 realizó sus prácticas fue notoriedad de la empresa hotelera, cercanía a la Universidad de Turismo de Zaragoza ya que así podía

compaginar clases con el trabajo y también la gran calidad del hotel. En el caso de la entrevistada 1 es muy distinto a las prácticas normalmente ofertadas, sus prácticas le han llevado a ser en palabras suyas: *“Travel Manager”* cuyas funciones más destacables son gestión de viajes corporativos, planificación y organización de reuniones de empresa (MICE), control y supervisión de gastos de viaje y grabación de facturas.

Para el caso del entrevistado 2 también son unas prácticas muy poco comunes, su función era *“Planificación y gestión de eventos gastronómicos”* en una pequeña empresa gastronómica del centro de Zaragoza. Cito el por qué eligió esa empresa, *“me pareció una empresa moderna que tenía gran potencial de crecimiento y el tema gastronómico siempre me ha llamado mucho, unir la gastronomía con el turismo es una cosa que nunca pensé al iniciar la carrera pero me alegro de haberme movido hacia esa modalidad”*

Para finalizar, al igual que hice con el grupo de discusión, les enseñé al acabar la entrevista como querría que fuese mi prototipo de página web. Como ya he explicado con anterioridad, el objetivo es ayudar al estudiante a encontrar una valoración interna de las prácticas realizadas en la empresa. Las críticas fueron muy buenas y me empujaban a hacerlo realidad porque según ellos es muy necesario algo así en la ETUZ. Debido a mayor confianza pedí por favor que me corrigieran en lo que no veían necesario y me diesen su punto de vista además de añadir lo que creyesen necesario para el perfeccionamiento de la página.

Me comentaron la dificultad que habría para que esas empresas dejaran mostrar el salario que se les va a pagar a los becarios, además de algún problema con la empresa como por ejemplo si se explica en el tablón de comentarios algo prohibido debido a que has firmado un contrato de confidencialidad.

También remarcar que el entrevistado 1, me comentó como consejo especificar además de las competencias algo que no se había pensado hasta el momento. La posibilidad de añadir con cuántos trabajadores se iba a trabajar, aludiendo a que *“no es lo mismo tener 1 persona que te ayude durante tus prácticas y no tenga tiempo para ti que tener tres o cuatro personas encima de ti que te ayuden para que tu aprendizaje sea mejor”*

Igualmente esta parte se puede incluir en la competencia *“trato de los trabajadores al estudiante”* en los que también se valorará si estos han cooperado en tu aprendizaje o no te han facilitado tu trabajo en las prácticas.

4.3 Diseño de la herramienta informática

A continuación, voy a realizar una explicación de mi prototipo de página web y de cómo me gustaría que funcionase. Lo voy a dividir en 2 diapositivas:

Diapositiva 1 – Sería el lobby de la página, aquel en el cual te pudieras direccionar a las novedades, al tipo de prácticas que desearías o a un contacto de la universidad al cual preguntarle tus dudas.

Diapositiva 2 – Información característica de la práctica ofertada que has “clickado” con una breve información del lugar, puestos que ofrece, competencias, datos útiles como horario de trabajo o remuneración

En cualquier momento se podrá hacer “login” en la página como usuario de ella para poder comentar, leer tus mensajes privados, revisar y editar tu perfil de alumno; así como también cerrar sesión siempre que el alumno quiera. Por lo que se es necesario registrarte antes en la página web, introduciendo datos básicos para que la gente sepa más información de ti (nombre, curso realizado, dirección de correo electrónico, etc.).

Diapositiva 1.



Fuente: Elaboración propia

Detalladamente voy a explicar cómo me gustaría que fuese el “lobby” de la página web.

La página en el “lobby” consistiría en una página de inicio con las últimas novedades de las prácticas que son ofertadas en la ETUZ. Saldría una mínima información de ellas, especificando si son prácticas curriculares o extracurriculares, el nombre de la empresa, la nota media puesta por los alumnos que hayan realizado aquel trabajo y una foto del lugar que se oferta.

Además se ha dejado en el margen derecho un pequeño espacio, para que empresas quieran publicitar si desean sus actividades y/u ofertas. Pongo un ejemplo de ello: La Comarca de Gudar-Javalambre, sabiendo esta que la página web es prácticamente leída diariamente por alumnos de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza. Cabe el hecho que quisiese promocionar su turismo de una manera más llamativa para así atraer a jóvenes trabajadores de la ETUZ a la comarca.

En la parte superior del “lobby” se encuentran 4 pestañas; Inicio, Curriculares, Extracurriculares y Contacto.

- Inicio

“Lobby” de la página web (Imagen de la Diapositiva 1) donde se muestra las últimas novedades, la publicidad y donde tienes acceso a todo lo que la página te ofrece.

- Curriculares

Aquí se ofertan las prácticas curriculares, donde puedes encontrar desde prácticas nacionales como internacionales. Una vez señalado el lugar donde deseas realizar las prácticas se dividirá en Hoteles, Agencias de Viajes u Otros.

Las prácticas nacionales están divididas por comunidades autónomas, independientemente de que haya prácticas de montaña y playa en una misma comunidad.

En la sección mundo, he querido reunir aquellas prácticas fuera de Europa, ya sea en Asia, América, África u Australia.

- Extracurriculares:

Aquí podrás encontrar las prácticas extracurriculares que se ofrecen en Zaragoza

Especifico solo la región de Zaragoza, ya que al ser prácticas extracurriculares tienen una corta durabilidad, lo que favorecerá al alumno que estas estén próximas a él. Luego dependiendo de la demanda o a alguna disponibilidad de algún estudiante en otra ubicación que no sea Zaragoza, se podría ampliar a la Comunidad Autónoma de Aragón.

- Contacto:

En esta pestaña, puedes encontrar el teléfono principal del Departamento de prácticas, el horario de tutorías y además la posibilidad de solicitar una tutoría al encargado del departamento. Dispondrá de un pequeño tablón de comentario donde podrás poner una crítica constructiva, una queja sobre la página o una buena valoración para que nosotros

podamos recoger esa información. Así podremos intentar mejorar el funcionamiento de la página para un mejor grado de satisfacción del alumno.

En la parte inferior del “lobby” se encuentra información de si la página de prácticas del ETUZ, posee aplicación para smartphones. Ya sea para el sistema operativo de Android o de Apple.

También se podría añadir en la parte inferior si la página posee algún tipo de premio o galardón dado a su eficacia. Por ejemplo, el Galardón Red de Aragón

Diapositiva 2

Hotel Reina Petronila*** 8,7/10**

Hotel de 5 estrellas situado en el barrio Romareda junto al centro comercial y de ocio Aragonia, próximo a la Universidad de Zaragoza. Ofrece servicios como:

Iconos: Wi-Fi, Piscina, Bar, Estacionamiento (P)

Puestos de trabajo:

- Recepción
- Departamento de RRHH
- Departamento comercial
- Departamento de dirección

Competencias:

Nivel de aprendizaje de cara al futuro	****	Alojamiento	**
Nivel de aprendizaje de inglés	***	Comida	*
Nivel de aprendizaje de francés	*	Trato del jefe al estudiante	***
Nivel de aprendizaje de alemán	*	Trato de los empleados al estudiante	*

Comentarios:

- Practicas muy recomendables
- No recomiendo el departamento comercial

Av. Alcalde Sáinz de Varanda, 2
876 54 11 36
Horarios de trabajo: -
Remuneración: -

Fuente: Elaboración propia

Para finalizar el prototipo de página web, he creado otra diapositiva para explicar más detalladamente la información característica de la práctica que deseas realizar. La cual la he dividido en 4 partes:

- Información general

Aquí podrás encontrar datos básicos de la práctica seleccionada tales como: el nombre de la empresa con una nota media valorada por todos los usuarios que han realizado prácticas en esa empresa, un pequeño resumen de la localización donde se realiza la práctica, galería

fotográfica de la empresa e información principal (teléfono de contacto, dirección del lugar, horario de trabajo y remuneración)

También se incluiría una sección en la que mediante iconos, se mostraran los servicios que da la empresa al cliente, como por ejemplo: Wifi, Gimnasio, Spa, Restaurante, Piscina climatizada, Parking, etc.

- Puestos de trabajo

Aquí se encuentra los distintos tipos de puesto de trabajo que puede dar la empresa al estudiante.

Los puestos de trabajo variaran depende del sector en el que quieras realizar las practicas no son iguales los puestos del sector hotelero respecto a los puestos del sector de las agencias de viaje. Igualmente también se modificaran dentro del sector hotelero porque los hay de diversos tipos, ya sea especializados en animación, especializados en spa y bienestar, especializados en playa, etc.

- Competencias

Aquí entra en juego lo que para mí, es lo más importante de la página web. En este apartado, el estudiante de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza va a poder ver si se encamina hacia una práctica u otra según sus preferencias.

He reunido 8 competencias que pueden guiar al alumno, son:

- | | |
|--|---|
| + Nivel de aprendizaje de cara al futuro | + Nivel de aprendizaje de Ingles |
| + Nivel de aprendizaje de Alemán | + Nivel de aprendizaje de Francés |
| + Alojamiento | + Comida |
| + Trato del jefe al estudiante | + Trato de los trabajadores al estudiante |

Todas estas competencias también serán valoradas por los usuarios que hayan realizado las prácticas en la empresa, valorándolas de 1 a 5 estrellas, de menor a mayor atractivo para el estudiante.

Gracias a estas competencias el estudiante puede “jugar” con estos “consejos” ya que si quiere aprender alemán va a realizar alguna practica en alguna empresa en la que te garantice que el nivel de aprendizaje va a ser alto (4 estrellas o superior). Se pueden hacer costes de oportunidad, por ejemplo: el alojamiento y la comida no tienen buena valoración pero el nivel de aprendizaje de francés es excelente y como son en Zaragoza no voy a necesitar valorar esas competencias.

Como valoración final de las competencias, también se podría añadir una competencia más que puede resultar de gran importancia para el estudiante. Esta sería el *“Nivel de posibilidad de contratación”*, el grado de posibilidades que tiene la empresa en incorporarte en la plantilla una vez acabadas las prácticas. Esto dependerá de lo grande que sea la empresa, lo bien que realices tu trabajo, etc.

- Comentarios

En la parte inferior de cada oferta de práctica se encontrará un tablón de anuncios, en el cual mediante moderación se podrá comentar tu experiencia en aquella empresa.

En él se podrá reflejar de manera anónima si el alumno así lo desea, también puede hacerlo con su foto y nombre real el cual puede conseguir haciendo *“login”* en la página. En el tablón de anuncios solo podrán comentar aquellos que hayan realizado las prácticas en esa empresa, siempre con un buen lenguaje y educadamente.

Aquellos que comenten sin haber hecho las prácticas en esa empresa o simplemente el comentario tenga un lenguaje soez y/o que pueda molestar a alguna persona será eliminado del tablón.

5. Conclusión

Para finalizar, voy a exponer las conclusiones más importantes de este TFG así como si mis objetivos se han cumplido.

A mi parecer sí que creo que se han cumplido mis 3 objetivos principales, que eran: *“Analizar las percepciones de los estudiantes respecto a las prácticas tanto curriculares como extracurriculares realizadas en las empresas ofrecidas en el Grado de Turismo”*, *“Analizar las empresas que ofrecen prácticas curriculares o extracurriculares a los alumnos del Grado de Turismo”* y *“Crear un prototipo de herramienta informática (página web) para ayudar al estudiante a encontrar una valoración interna de las prácticas realizadas en la empresa”*.

En mi primer objetivo principal, en los resultados tanto del grupo de discusión como de las entrevistas se ha podido ver que todos los objetivos secundarios estaban presentes en las respuestas de los alumnos.

Como ya era de suponer antes de realizar el primer grupo de discusión, los alumnos de primero y de segundo están más interesados en las prácticas extracurriculares debido a que estas se hacen en un periodo relativamente corto y son remuneradas. Uno de los problemas y quejas de los alumnos estaban relacionados con la tardanza de los pagos con respecto a este

tipo de prácticas. Aquí, ya se refleja que lo hacen más por un aspecto meramente económico y para engrosar el curriculum en vez de aspecto de aprendizaje o vocación.

Una vez acabadas las entrevistas al alumnado de 3º y 4º del Grado carrera se pudo recoger una información más detallada sobre el ámbito de las prácticas tanto curriculares como extracurriculares ya que tenían mucha más experiencia que los alumnos de 1º y 2º de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza. En este caso, las entrevistas fueron espontaneas, más experienciales y subjetivas de lo que para ellos han significado las prácticas y los beneficios que les han aportado a lo largo del recorrido de la carrera.

Al final lo que uno quiere al acabar sus prácticas si ambas partes están contentas con el rendimiento del alumno es continuidad. Un *"feedback"* después del trabajo bien hecho ayuda a no crear una mala imagen de marca sobre el trato a sus empleados.

El segundo objetivo principal, se encuentra en mi marco teórico. En el cual, cumplo con los gráficos mis tres objetivos secundarios.

Clasificando las empresas según el lugar donde ofrecen las prácticas y clasificando las empresas según el sector de actividad, esto se encuentra en mi primera parte del marco teórico con los gráficos circulares. Gracias a la información del convenio que tiene la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza con estas empresas

Mi otro objetivo secundario era analizar la evolución del total de prácticas realizadas en los últimos 5 años. Esto se encuentra en mi segunda parte del marco teórico con la representación de los datos en diagrama de barras

El tercer objetivo principal, se encuentra en la parte final de los resultados. Mi primera opción era crear mismamente esa página web para un mejor entendimiento a la hora de explicar la herramienta, pero debido a la falta de tiempo me vi obligado a realizar un prototipo de la herramienta mediante un PowerPoint.

Igualmente, he trasladado bastante bien lo que quería explicar de forma escrita y la maqueta a mi parecer ha quedado bastante lograda. También ha tenido muy buenas críticas por la gente lo que me ayuda a pensar eso.

Este último objetivo me hubiera gustado trasladarlo del prototipo a la realidad.

6 Bibliografía

Como bibliografía destacar que salvo el marco teórico, todo el trabajo ha sido de elaboración propia por lo que no he necesitado la ayuda de Internet.

Toda la información del marco teórico ha sido conseguida en el Departamento de prácticas de la Escuela Universitaria de Turismo de Zaragoza. Obtenida gracias a la profesora de la universidad y encargada del departamento Carmen Aznarez.

7. Anexo

Entrevista Bar Capone: 3 entrevistados

Entrevistado 1 = Paula Fraj

Entrevistado 2= Eduardo Anadon

Entrevistado 3 = Maria Escanero

Yo: Vamos a comenzar ahora con la entrevista si queréis chicos

Entrevistado 2: Si, perfecto porque yo me tengo que ir en media hora

Entrevistada 1: ¡Si si! Yo también tendría que irme

Yo: Bueno... van a ser preguntas rápidas y directas

Entrevistada 3: Vale, genial

Yo: ¿Volveríais al mismo sitio o recomendaríais donde trabajasteis?

Entrevistada 3: Yo ya os aseguro que no, acabé muy quemada de aquel lugar. Ya os conté como era eso. No te agradecían nada si lo hacías bien y te ponían mala cara si en un momento te despistabas y metías la pata.

Entrevistado 2: Yo al revés, muy muy a gusto por lo que lo recomendaría. Siempre me ha gustado la gastronomía y sabía que esto era para mí. Respecto a lo de volver al mismo sitio... ya estoy trabajando allí así que eso te responde mi pregunta (risas)

Entrevistado 1: (risas) yo igual que edu, al trabajar allí me veo obligada a tener que ir todos los días, aunque no quiera (risas). Pero si, las recomendaría y mucho, se nota un ambiente muy familiar

Yo: Genial, siguiente pregunta ¿Cuál es el lugar favorito para hacer prácticas en verano y por qué?

Entrevistado 2: Depende de cada uno creo yo, yo no soy mucho de playa y menos de estar en un hotel todo el día sin salir de recepción. El verano es para disfrutarlo porque nos quedan muy pocos, aunque si tuviera que elegir mar o montaña elegiría montaña.

Entrevistada 3: Yo también pienso que montaña sería la mejor opción, pero para gustos colores. Yo solo hice las prácticas de verano en Zaragoza, pero también me hubiera gustado hacer un verano de montaña.

Entrevistado 1: Chicos, yo hice unas prácticas en un lugar de montaña y había momentos que necesitabas un poco de ocio en tus ratos libres. Tienes naturaleza y tranquilidad, pero llega un momento que todo eso te va cansando más y más...

Yo: Yo elegiría playa. Ya sabéis que el mar me encanta. Otra pregunta... ¿En qué sector soléis hacer las prácticas en verano?

Entrevistada 1: Yo las solía hacer en hoteles cuando empecé en la ETUZ, pero en tercero cambié a animación y en cuarto ya fue el practicum aquí que es otro tipo de sector distinto en que se acercaría una agencia de viaje.

Yo: Vosotros, ya sé que preferís cada uno pero contadme

Entrevistada 3: Yo hasta el último año sabes que no hice nada y que elegí el sector hotelero. Si se pudiera volver a atrás seguro que me cogería otro diferente.

Entrevistado 2: La cosa es hacer como ha hecho paula, ir probando todos uno a uno a ver cuál es el que más se amolda a tus gustos

Yo: Ultima pregunta antes de enseñaros la página, Para las prácticas de final de grado, ¿Qué escogisteis y porque?

Entrevistado 2: Yo quería elegir un tema relacionado con la gastronomía, rutas gastronómicas y esas cosas. Planificación y gestión de eventos gastronómicos sería el nombre técnico y nose... me pareció una empresa moderna que tenía gran potencial de crecimiento y el tema gastronómico siempre me ha llamado mucho, unir la gastronomía con el turismo es una cosa que nunca pensé al iniciar la carrera pero me alegro de haberme movido hacia esa modalidad.

Entrevistada 3: Yo elegí el hotel principalmente por comodidad, lo tenía al lado de casa y encima tiene muy buena reputación. También ayuda las buenas relaciones familiares que tiene mi familia con esa empresa.

Entrevistada 1: Yo no sabía lo que era (risas), el nombre sonaba bien... Travel Manager, suena a importante (risas). Mis funciones son gestión de viajes corporativos, planificación y organización de reuniones de empresa (MICE), control y supervisión de gastos de viaje y grabación de facturas etc. etc. Etc.

Yo: Muchas gracias chicos, está saliendo fenomenal. Por ultimo... ¿Qué os parece este prototipo de página web?

Entrevistada 3: ¡O Juan por lo que nos comentaste me parece una idea genial, ¡adelante con ello!

Entrevistada 1: Yo le eché un vistazo y me encanta Juan pero pensé una cosa. Si me dejas claro...

Yo: ¡No! Adelante

Entrevistado 2: Si está perfecto Paula! (risas)

Entrevistada 1: Esta genial, pero se podría añadir a las competencias la posibilidad de añadir con cuántos trabajadores se iba a trabajar, porque no es lo mismo tener 1 persona que te ayude durante tus prácticas y no tenga tiempo para ti que tener tres o cuatro personas encima de ti que te ayuden para que tu aprendizaje sea mejor.

Yo: Oye pues no es mala idea, lo pensaré si la página funciona. Muchas gracias Paula, muchas gracias a todos!